

8月国内汽车质量投诉分析报告

2020年9月5日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了2020年8月国内汽车质量投诉分析报告,8月份汽车门网共收集整理(含其它媒体联盟平台)车主有效投诉6,769宗,共涉及687个车型,环比上月上涨30个车型;其中,投诉量达2位数(含)以上的车型达到164个,投诉量达3位数的车型占据4款,南北大众主流热销车型速腾和朗逸位居前两位,分别投诉155和148宗;标致408发动机烧机油、异响问题持续不断,位列车型投诉第三位,投诉量高达140宗。

就8月份投诉榜单来看,合资品牌的投诉量仍然占据主导地位,约占总体投诉62%的份额,较上月增长5个百分点,自主品牌投诉量下降5个百分点占比约35%;进口车继续保持3%的正常份额。就品牌国别而言,合资品牌企业车型众多,受各产品品控高低不齐,经销商渠道管理不规范等因素影响,投诉量继续高居榜首达4,206宗。大众品牌因旗下车型众多且投诉问题集中继续位居第一位置,旗下速腾、朗逸等多款热销车型上榜;吉利星越车型投诉继续保持强势,连续多月位居品牌亚军位置;受丰田凯美瑞、卡罗拉等热销车型投诉集中爆发影响,品牌投诉量升至第三位。

本月SUV继续位列细分车型投诉首位,占比达到43%,较上月下滑5个百分点;其中探岳和途观L等自主主流大众热销SUV车型投诉量均较大;紧凑车投诉量占比排名第二,前两位的车型投诉依然来自大众品牌,分别是速腾和朗逸;从投诉的车款来看,2019款为投诉量最高车款,约占整体24%的份额,车型投诉比较分散,其中探岳投诉量最大;质量投诉涉及层面,车身及电气质量问题继续占据主导,约占34%的份额,其次是售后服务投诉,占比19%;此外核心部件发动机和变速箱,两者分别占整体投诉16%和14%的份额。

编者注:

数据来源:汽车门网及其它网络平台

制作单位:汽车门网·数据部

以下是报告详细内容:

2020年8月份,汽车门网共收到汽车质量投诉6,769宗,其中前十名共计1,078宗,约占总体投诉的16%。本月投诉前两位车型被南北大众热销紧凑车速腾和朗逸占据,典型问题是变速箱异响顿挫、轮胎开裂和车内异味等;第三名标致408,投诉以发动机烧机油、空调故障灯问题为主,投诉常年位居车型投诉第一梯队。

2020年8月车型投诉排行TOP20

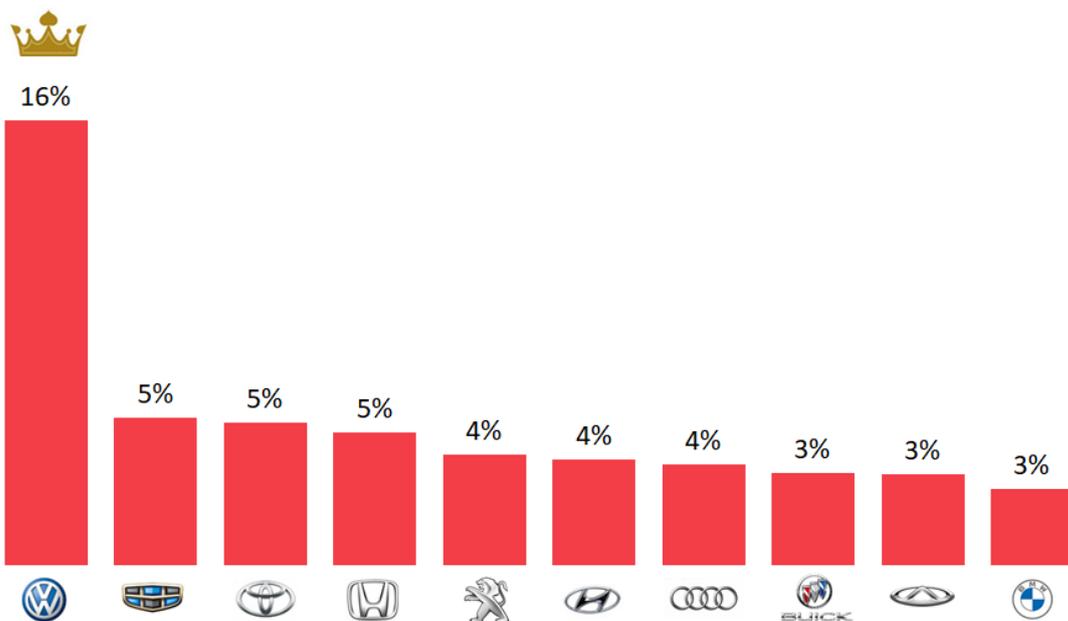
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	8月	7月		
速腾	155	140	11.00%	变速箱异响顿挫、轮胎开裂
朗逸	148	136	9.28%	车内异味、变速箱异响、轮胎开裂
标致408	140	164	-14.53%	空调不制冷、发动机烧机油、后桥异响
迈腾	129	95	35.29%	变速箱故障机电单元损坏、车内异味、漏水
领动	95	95	0.00%	车灯进水、方向盘异响卡顿
探岳	94	97	-2.90%	大灯亮度不足、变速箱异响
途观L	91	67	35.42%	变速箱机电单元故障、发动机异响
凯美瑞	81	98	-17.14%	中控台老化开裂、半轴渗漏、机油增多
凌渡	73	70	4.00%	车内异味、变速箱异响
宝马3系	71	38	88.89%	发动机漏防冻液、服务收费
奥迪A4L	69	88	-22.22%	变速箱异响顿挫、发动机烧机油
飞度	67	59	14.29%	发动机冷启动异响
宝来	67	59	14.29%	发动机异响爆震、制动系统异响
帝豪GL	66	59	11.90%	车身生锈、变速器无法换挡
高尔夫	64	53	21.05%	变速箱异响、顿挫、故障灯亮
明锐	64	63	2.22%	车内异味、发动机抖动
雪铁龙C4L	62	57	7.32%	发动机烧机油、转向系统抖动
传祺GS4	62	50	22.22%	车载互联故障、发动机漏油
卡罗拉	59	83	-28.81%	变速箱异响、轮胎开裂
艾瑞泽5	55	62	-11.36%	车门生锈、变速箱异响顿挫

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

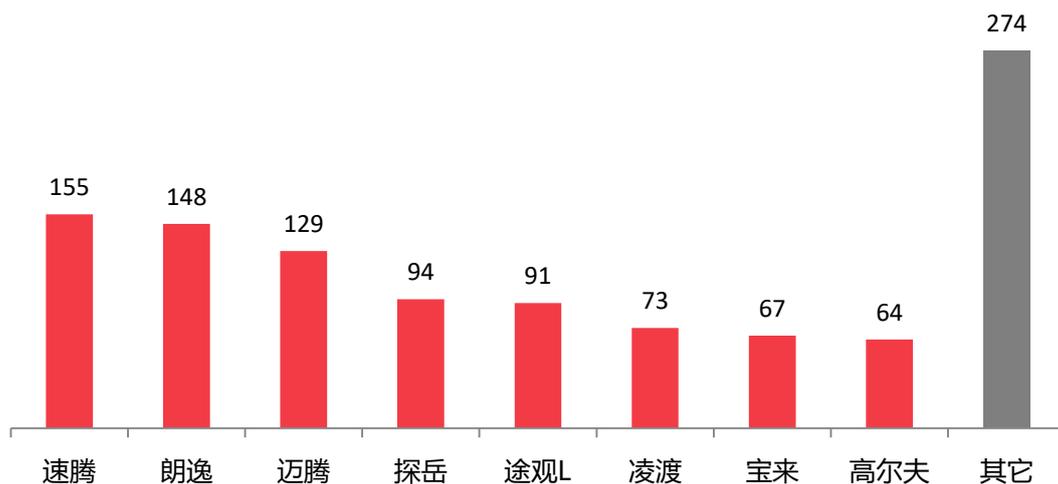
2020年8月份，前十大品牌投诉量累计达3,555宗，约占整体投诉52.5%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资2:8分，大众品牌继续位居榜首，速腾、朗逸等热销车型投诉量较大；吉利星越、缤越投诉量继续下滑，但品牌排名依然位居第二名；丰田品牌位居第三，主要因热销车型凯美瑞和卡罗拉等车型投诉问题逐步攀升。



8月份，品牌投诉排名中，大众速腾和朗逸车型变速箱异响、轮胎开裂和朗逸车内异味等问题投诉较多；吉利星越等车机卡顿与宣传不符问题虽然有所下滑，但继续保持一定的强度；凯美瑞和卡罗拉因中控台老化、机油增多等问题引发集中投诉。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

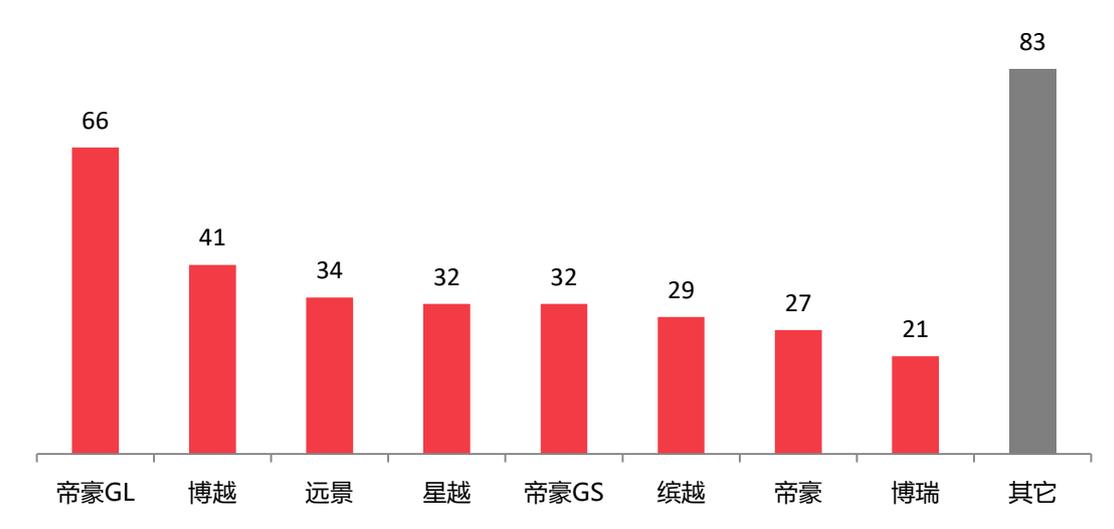
大众品牌8月共投诉1,096宗，环比上月继续上涨，共35车型遭受投诉，其中市场保有量较大的速腾和朗逸，投诉量分别达到155和148宗，此外迈腾和探岳等热销车型同样出现一定量的投诉。



南北大众旗下热销车型投诉问题较多，主要以变速箱顿挫异响、轮胎开裂等质量层面为主，其次朗逸车内异味、部件开裂等问题同样突出，值得引起重视。

（二）吉利品牌重点投诉车型分析

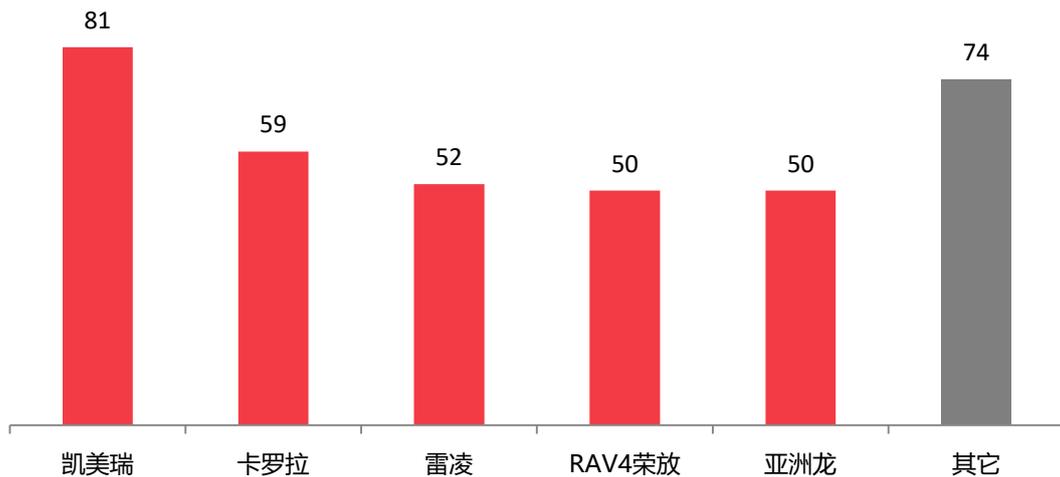
吉利品牌 8 月共投诉 364 宗，投诉量环比继续下降，但依然位居品牌排名第二，自主车企排名第一，旗下主流热销车型均有涉及，其中帝豪 GL、博越等车型投诉贡献较大；此外，远景及星越产品继续保持一定量投诉。



质量投诉层面，帝豪 GL 车身生锈和变速箱无法换挡问题最为突出，博越变速箱问题同样被提及较多，星越车机卡顿与宣传不符质量问题继续下滑，此外，其它车型均有一定量的投诉，说明整体产品质量可靠性不佳。

（三）丰田品牌重点投诉车型分析

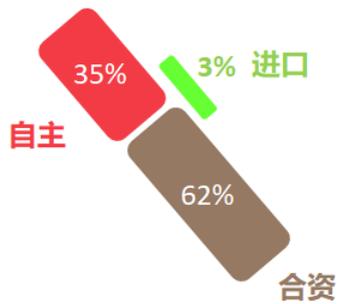
丰田品牌 8 月投诉共 351 宗，环比上月大幅上涨，投诉主要涉及旗下热销车型凯美瑞和卡罗拉等热销车型为主，此外，SUV 车型 RAV4 荣放和汉兰达等车型也出现一定量的投诉。



质量投诉涉及层面比较集中，主要以中控台老化，机油增多和变速箱异响等问题为主，作为故障率低的日系品牌，如今问题集中爆发，说明产品质量伴随着新车换代在走下坡路，值得引起重视。

二、汽车投诉品牌类型分布

2020年8月份6,769宗投诉中，合资品牌投诉量4,206宗，占比高达62%，自主品牌投诉量2,335宗，占比35%；进口品牌投诉量占据3%的份额。



类别	投诉量	占比
合资	4206	62%
自主	2335	35%
进口	228	3%

（一）合资品牌重点投诉车企

从8月合资企业投诉量来看，南北大众继续位居前二位置，其中速腾和朗逸热销车型问题严重，投诉量一直居高不下，变速箱异响、轮胎开裂仍为投诉重点；此外，朗逸车内异味、问题投诉继续保持强势；东风标致位居合资车企第三位，其中标致408车型投诉一枝独秀，发动机烧机油、轮胎开裂等多个问题缠身。



北京现代领动发动机异响投诉为主，位列合资车企第四位；一汽奥迪热销主力车型奥迪A4L发动机烧机油和变速箱异响问题由来已久，此外，奥迪A6L发动机渗油等问题严重；上汽通用别克旗下多款产品问题突出，且持续得不到厂商解决，品牌口碑受到严重伤害，销量下滑就是最好的证明。

（二）自主品牌重点投诉车企

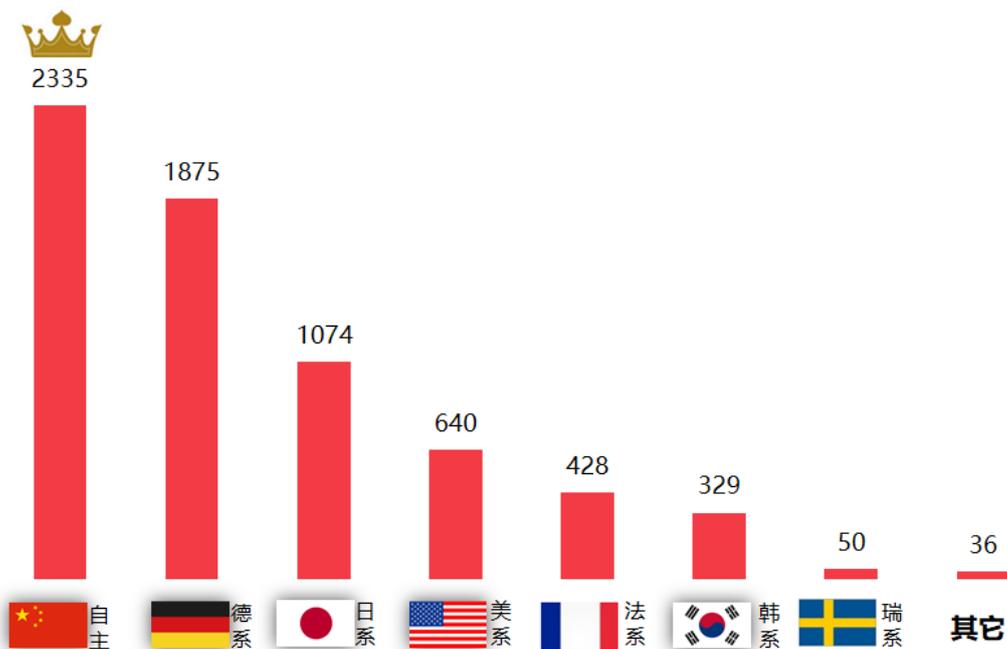
8月自主车企投诉中，吉利汽车继续位列第一，热销车型星越投诉最多，车载互联层面故障投诉最多；奇瑞汽车旗下艾瑞泽5仍然是投诉大户，质量问题以车门生锈、减震异响为主，使得投诉位居第二位；长城汽车位居自主车企投诉榜单第三位置，旗下车型均有涉及，但哈弗F7仍是投诉最多的车型，车机故障问题最为突出。



众泰汽车继续保持一定的投诉量，位居自主品牌第四位，众泰T600投诉严重，变速箱卡顿、异响是主要问题；长安汽车今年多款上市，销量提升同时，产品质量问题投诉持续攀升，正处于爬坡期；比亚迪宋Pro系列产品投诉一枝独秀，投诉量大幅下滑，位列自主车企第六位；。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，8月份自主品牌投诉量达到2,335宗，位居车系首位，近年来自主品牌销量突飞猛进，但受制于性价比高、产品品质参差不齐、维修技术落后等原因，投诉量长期占据榜首符合预期；受大众旗下热销车型朗逸、速腾等车型投诉持续影响，使得德系品牌以1,875宗位列第二位；值得一提的是受“机油门”影响，丰田投诉量大幅攀升，以1,074宗排名第三，凯美瑞、卡罗拉等热销车型均出现在TOP20排行榜中。

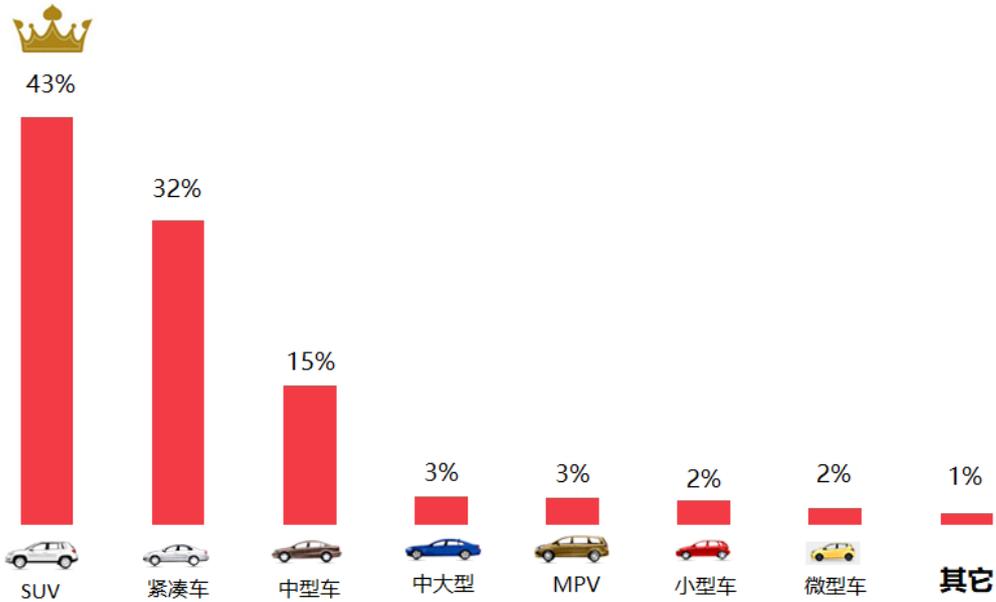


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二、三、四名，法系品牌排名第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动等车型投诉量较高。

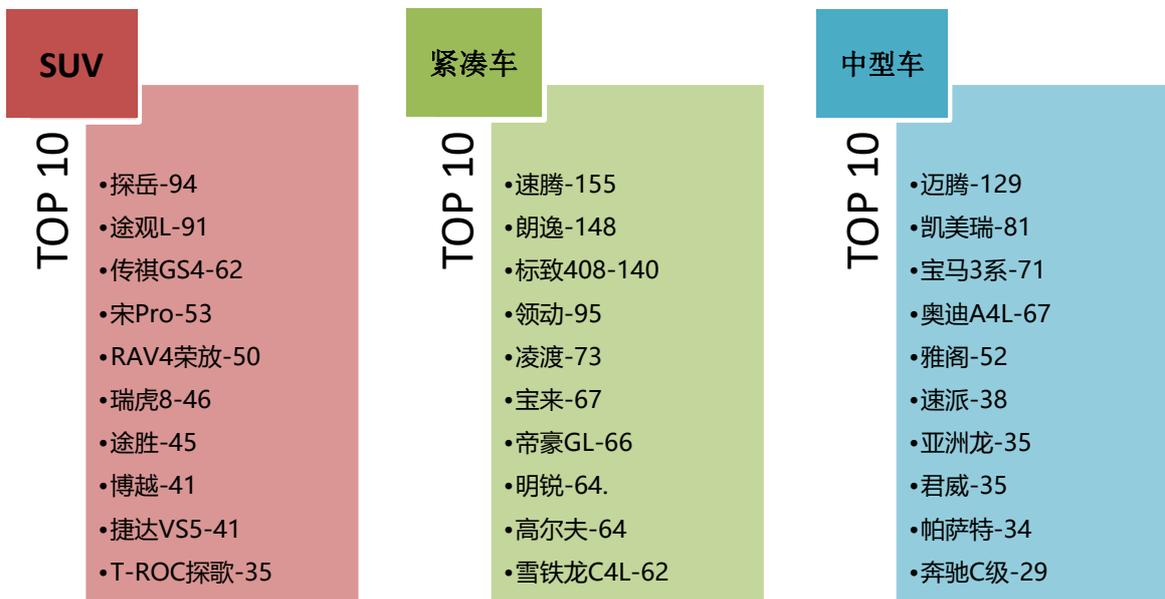
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	星越、缤越车机卡顿与宣传不符
	一汽-大众	速腾变速箱异响、轮胎开裂
	一汽丰田	亚洲龙机油增多、卡罗拉变速箱异响
	上汽通用别克	别克英朗发动机异响、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、轮胎开裂
	北京现代	领动方向盘卡顿、变速箱顿挫

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，8 月 SUV 继续位居细分领域首位，紧凑车排名第二，这与国内 SUV 和紧凑车市场销量份额大息息相关；投诉榜单前十名车型中紧凑车型涉及 5 款，但均是合资品牌；SUV 车型中，探岳和途观 L 位列前两位，传祺 GS4 和宋 Pro 投诉量有所下滑。



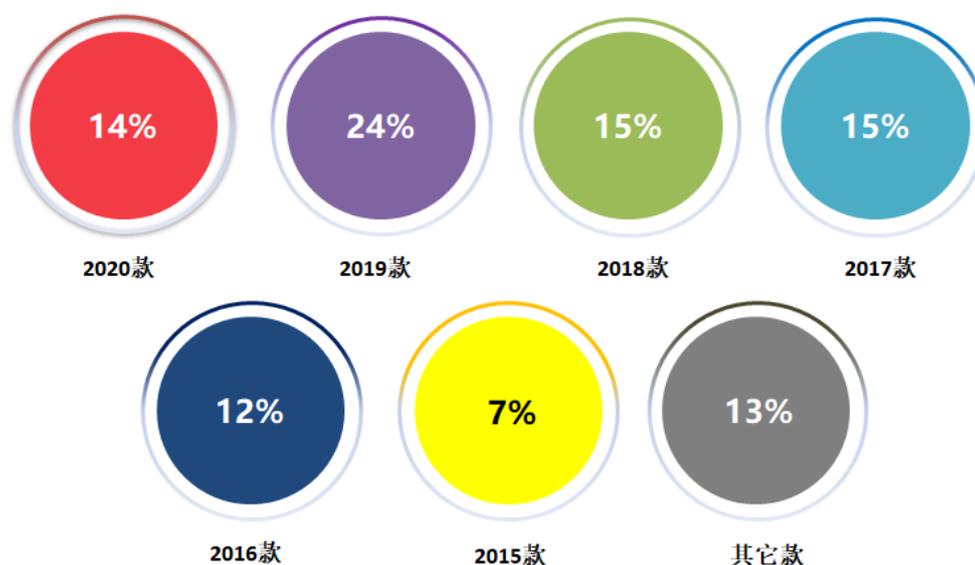
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，8月排名延续上月第三位，其中迈腾和凯美瑞分别位居中型车第一、二位置；除此之外，伴随着MPV车型销量的增加，市场保有量大幅提升的背景下，投诉量也有所增加。



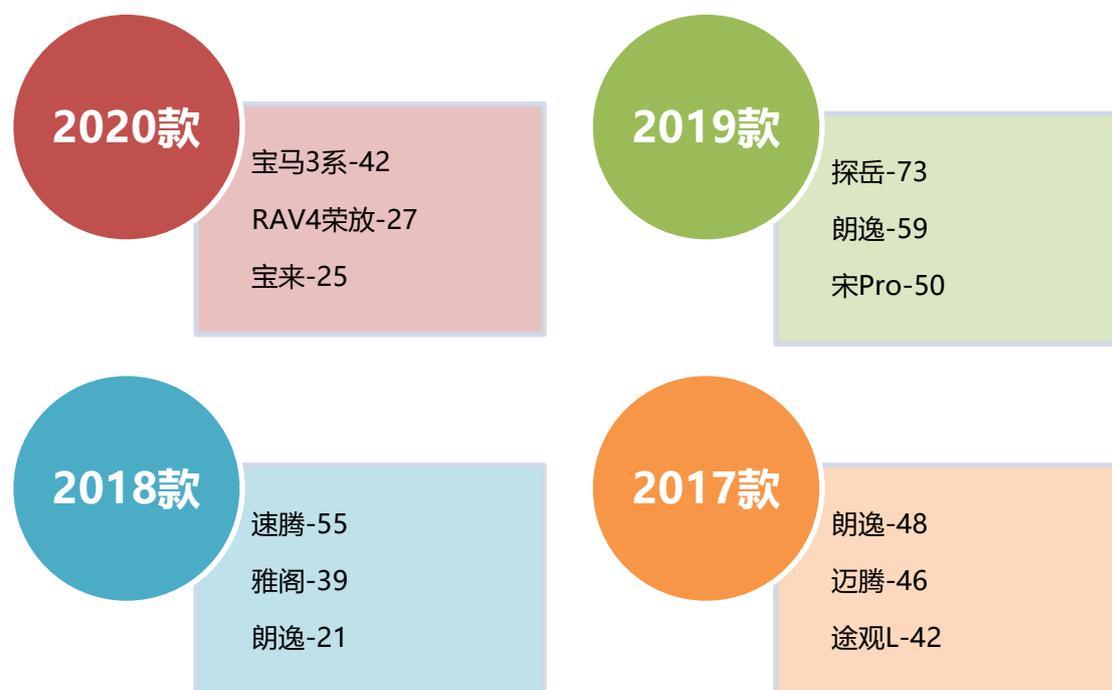
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型投诉位居前列。SUV 榜单中，南北大众热销车型探岳和途观 L 强势上榜，捷达 VS5 伴随着销量提升，投诉量开始快速攀升；紧凑型车榜单中，速腾和朗逸位居前两位，跟进气候的依然是标致 408 车型；中型车榜单中，迈腾重回第一，变速箱故障、车内异味等问题由来已久至今无解。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，8月份汽车投诉中，2019款车型以24%的份额继续占据了第一的位置，其中探岳以73宗投诉量跃居第一；2017款和2018款均以15%的投诉份额位居第二，南北大众热销紧凑车朗逸和速腾占据首位。



值得注意的是，伴随着2020款新车市场保有量的进一步提升，投诉量继续保持一定的份额，本月以14%的份额保持强势，宝马3系强势上榜，投诉问题比较集中。



六、汽车投诉问题分布

汽车门网将车辆质量投诉分为发动机、变速箱、制动系统、悬架系统、转向系统、轮胎、车身及电气和服务八大类。通过对 8 月份车型投诉量分析,投诉问题主要集中在车身及电气、发动机、变速箱和售后服务四个层面,其中车身及电气层面占据绝对的投诉份额,占比为 34%。



车身及电气相关质量投诉继续保持占比第一的份额,代表车型速腾投诉一枝独秀;发动机质量投诉占据 16% 份额,质量投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上,其中标致 408 一直位居靠前位置;变速箱投诉占据 14% 的份额,主要涉及大众旗下车型,包含迈腾、速腾和凌渡等车型;值得注意的是,比亚迪宋 Pro、速腾和朗逸等车型相关质量问题集中投诉,而且在售后服务层面得不到解决,导致车主二次投诉。



从主要投诉问题的具体车型分析，核心部件发动机法系车标致 408 问题最为严重，车身及电气、变速箱和服务层面均有南北大众热销车型的影子，说明不仅产品质量差，售后服务水平也不行，值得引起厂商关注。

七、投诉总结发现

一：8 月份，国内汽车质量投诉共计 6,769 宗，环比上月有所下降，车型投诉达三位数的车型达到 4 款，环比上月减少一款；

二：投诉品牌中，大众、吉利和丰田品牌位居前三位，前十大投诉品牌中，自主品牌占据二席，分别是吉利和奇瑞，值得一提的是吉利旗下产品众多，伴随着销量提升，产品质量也不断爆发，问题持续得不到解决，导致问题持续发酵；

三：投诉车系中，合资品牌受款多型杂影响，投诉量继续占比 62%的高份额，自主品牌投诉量占比 35%；投诉车款中，2019 款车型以 24%的份额占据首位，其中探岳位居第一；

四：质量投诉层面，伴随着更多高科技产品的车载应用和供应商配件质量参差不齐，车身及电气相关层面质量投诉继续以 34%的大份额占比继续位居首位，速腾、探岳等车型问题突出。